



RESUMEN EJECUTIVO

| | |
|--------------------------|--|
| Entidad: | Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social – MTEPS |
| Referencia: | Supervisión a las acciones realizadas para mejorar los trámites y/o servicios prestados a la ciudadanía en el marco de la normativa de Gobierno Electrónico |
| Informe N°: | K3/GP726/N24-G1 |
| Objetivo: | Evaluar la capacidad del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social – MTEPS para mejorar los trámites y/o servicios prestados a la ciudadanía en el marco de la normativa de Gobierno Electrónico establecida y vigente. |
| Objeto: | <p>La capacidad del MTEPS para mejorar los trámites y/o servicios que presta a la ciudadanía. Para lo cual, se examinaron y verificaron los siguientes aspectos institucionales que coadyuvan a este propósito:</p> <ul style="list-style-type: none">• La Planificación Institucional, respecto a la verificación de la articulación del Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico (PIIGE), aprobado formalmente por el MTEPS, con el Plan Estratégico Institucional (PEI) para el periodo 2021 – 2025.• El diseño organizacional del MTEPS, definido para el ámbito de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) a través de la revisión del Manual de Organización y Funciones (MOF), el Manual de Puestos (MP) y la asignación de Recursos Humanos.• La Infraestructura Tecnológica con la que cuenta el MTEPS.• Los Procedimientos, Normativa y Sistemas Informáticos de Apoyo a los Trámites y/o Servicios que el MTEPS presta a la ciudadanía.• La utilización de Herramientas Tecnológicas en el marco de Gobierno Electrónico en los trámites y/o servicios que el MTEPS presta a la ciudadanía. |
| Fecha de emisión: | 31/12/2024 |

Resultados:

La articulación del Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico con el Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social para el

periodo 2021-2025, no ha sido consistente para su seguimiento y evaluación, lo que limita la capacidad de realizar acciones continuas para la mejora de trámites y/o servicios.

El diseño organizacional definido para TIC y la asignación de Recursos Humanos, refieren que el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social dispone de un equipo dedicado, con la capacidad de diseñar, implementar y mejorar los sistemas informáticos, procesos y procedimientos, alineados con los objetivos del Gobierno Electrónico.

La Infraestructura Tecnológica del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social tiene la capacidad para automatizar sus procesos y ofrecer servicios digitales a sus usuarios.

Respecto a la identificación y revisión de los procesos y procedimientos asociados a trámites orientados a la ciudadanía, se observaron restricciones que limitan la capacidad del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social para mejorar los trámites y/o servicios.

Respecto a la utilización de Herramientas Tecnológicas en el marco de Gobierno Electrónico en los trámites y/o servicios que el MTEPS presta a la ciudadanía, se evidenció que implementó formalmente solo una herramienta, lo que limita la capacidad de mejorar los trámites y/o servicios que presta a la ciudadanía, además de no contar con información actualizada en el Portal de Trámites del Estado.

Con la finalidad de coadyuvar a la consolidación de la mejora de los procesos, trámites y/o servicios prestados a la ciudadanía en observancia del marco normativo vigente referido en el presente informe de supervisión para la implementación de Gobierno Electrónico se recomienda:

- Garantizar una planificación articulada y medible, de todos los proyectos definidos en el Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico con el Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social que sirven a los Trámites y/o Servicios, de forma que permita su seguimiento y evaluación de avance.
- Realizar un diagnóstico institucional para determinar la necesidad de simplificar las actividades y/o tareas de los procesos y procedimientos mediante la digitalización de los mismos en el marco de la normativa de Gobierno Electrónico promulgada, mejorando los trámites y/o servicios con la utilización de Herramientas Tecnológicas en el marco del Gobierno Electrónico.
- Definir y aplicar protocolos claros y periódicos para la actualización de la información en el Portal de Trámites del Estado, asegurando que los usuarios siempre dispongan de la información más reciente y precisa.
- Con base en las observaciones descritas en los resultados de la presente supervisión, gestionar la realización de un diagnóstico institucional de los servicios y/o trámites con base en los principios, estándares y lineamientos establecidos para el diseño e implementación de servicios digitales, priorizando la integración de Herramientas de Gobierno Electrónico y la reingeniería de procesos.

---O---